

電話応対調査結果「受話器を静かに置くにも簡単に出来る工夫 がありました」

テーマ	<input type="checkbox"/> お知らせ	<input checked="" type="checkbox"/> 電話応対	<input type="checkbox"/> 庁舎案内	<input type="checkbox"/> 窓口応対	<input type="checkbox"/> 庁内体制	<input type="checkbox"/> 訪問応対
テーマリーダー	電話班 瀬古智秀（防災課）・柳生久美（会計課）・西村美奈子（病院）					
調査目的1	<input checked="" type="checkbox"/> 基準の徹底		<input checked="" type="checkbox"/> 全課基準		<input type="checkbox"/> 各課基準	
	<p>○呼び出しコールは、3回以内にとります。4回以上鳴った場合には「お待たせしました」の一言を添えています。</p> <p>○電話対応は、気持ちのよい第一声を発し、ハキハキと聞き取りやすいスピードで話します。</p>					
調査方法	<p>調査方法：テーマリーダーが全課に抜き打ち電話による実態調査を実施しました。</p> <p>調査期間：8月21日～9月13日のうちで5回（午前1回、午後1回）</p>					
調査結果	<p>呼び出しコールは3回以内。4回以上は「お待たせしました」 94.9%実施（うち庁舎・病院 100%、庁舎・病院以外の施設 82.4%）</p> <p>気持ちのよい第一声で、ハキハキと聞き取りやすいスピードで対応 97.3%実施（うち庁舎・病院 93.7%、庁舎・病院以外の施設 100%）</p>					
調査目的2	<input checked="" type="checkbox"/> 向上目標の達成		<input checked="" type="checkbox"/> （全）課 向上目標			
	<p>○電話を切る際には、相手が受話器を置いたのを確認してから静かに置きます。</p> <p>○外線電話では、10時までは「おはようございます」10時以降は「こんにちは」とあいさつしてから「南伊勢町役場〇〇課です」と名乗ります。</p>					
調査方法	<p>調査方法：テーマリーダーが全課に抜き打ち電話による実態調査を実施しました。</p> <p>調査期間：8月21日～9月13日のうちで5回（午前1回、午後1回）</p>					
調査結果	<p>○相手が受話器を置いたのを確認してから受話器を静かに置く 92.2%実施（うち庁舎・病院 91.4%、庁舎・病院以外の施設 94.1%）</p> <p>○「おはようございます」「こんにちは」のあいさつ 全体 35.7%実施（うち庁舎・病院 41.9%、庁舎・病院以外の施設 20.6%） 100%実施 20部署中2部署、80%以上実施 20部署中3部署、 50%以上実施 20部署中7部署</p>					

◇調査目的と方法

電話応対班では、全課基準である「呼び出しコールは、3回以内にとります。4回以上鳴った場合には『お待たせしました』の一言を添えています。」「電話対応は、気持ちのよい第一声を発し、ハキハキと聞き取りやすいスピードで話します。」について、8月21日～9月13日のうちで合計5回、テーマリーダーによる保育所を除く出張所・出先機関を含

む全25部署への抜き打ち電話による実態調査を実施しました。

また、今回の調査では、全課基準だけでなく、今回から全課町民サービス向上目標となった「外線電話では、10時までは『おはようございます』10時以降は『こんにちは』とあいさつしてから『南伊勢町役場〇〇課です』と名乗ります。」「電話を切る際には、相手が受話器を置いたのを確認してから静かに置きます。」についても全課基準の実態調査に合わせて同じ方法で調査を実施しました。

◇調査結果

全課サービス基準である

① 「呼び出しコールは、3回以内にとります。4回以上鳴った場合には「お待たせしました」の一言を添えています。」については94.9%できていました。

プロジェクトリーダーのいる庁舎・病院での実施率は100%に対し、プロジェクトリーダーのいない庁舎以外の施設での実施率は82.4%です。

② 「電話対応は、気持ちのよい第一声を発し、ハキハキと聞き取りやすいスピードで話します。」については97.3%出来ていました。

プロジェクトリーダーのいる庁舎・病院での実施率は93.7%に対し、プロジェクトリーダーのいない庁舎以外の施設での実施率は100%です。

全課サービス向上目標である

① 「電話を切る際には、相手が受話器を置いたのを確認してから静かに置きます。」については92.2%出来ていました

プロジェクトリーダーのいる庁舎・病院での実施率は91.4%に対し、プロジェクトリーダーのいない庁舎以外の施設での実施率は94.1%です。

② 「外線電話では、10時までは「おはようございます」10時以降は「こんにちは」とあいさつしてから「南伊勢町役場〇〇課です」と名乗ります。」については、役場全体での実施率は35.7%でした。また、プロジェクトリーダーのいる庁舎・病院での実施率は41.9%に対し、プロジェクトリーダーのいない庁舎以外の施設での実施率は20.6%です。80%出来ていた課は20部署中3部署、50%以上出来ていた課は20部署中7部署となりました。

■全課サービス基準「外線電話では、10時までは「おはようございます」10時以降は「こんにちは」とあいさつしてから「南伊勢町役場〇〇課です」と名乗ります。」の実施率

